

## **1. Waarom Rob, waarom?**

De wereld lacht mij toe. Ik ben vrij. Ik hoef niet langer meer dingen te doen die anderen vinden dat ik moet doen. Het is donderdag 30 september 2010. Negen intensieve en spannende jaren liggen achter mij. Eerder deze week heb ik afscheid genomen van mijn Agis collega's. Vandaag waren mijn zakelijke relaties aan de beurt. Mijn kantoor heb ik gisteren leeg geruimd. Voor het laatst verlaat ik als functionaris van Agis zorgverzekeringen het kantoorpand. Ik denk: "Vanaf morgen breekt een nieuwe tijd aan. Een tijd zonder zorgverzekering, zorgstelsel, gezondheidszorg of politieke spelletjes". Niet langer ben ik verantwoordelijk voor de medewerkers en verzekerden van Agis. Mensen waar ik naar eer en geweten mij jarenlang voor heb ingezet. Althans, zo dacht ik er over.

De laatste jaren voelde ik mij in de steek gelaten door mijn Raad van Commissarissen. Zij wilden niet dat Agis zelfstandig verder ging. Volgens hen zou de toekomst van de verzekerden gebaat zijn bij het samengaan met een financieel krachtige verzekeraar. De financiële risico's voor een zelfstandig Agis zouden te groot zijn. Ik voelde mij in de steek gelaten door enkele collega's. Zij vonden hun persoonlijke carrière belangrijker. Daar kon ik iets begrip voor opbrengen. Ik voelde mij onmachtig. Niet meer bij machte om de onderkant van onze samenleving extra aandacht te geven. Om verbeteringen in hun gezondheidstoestand aan te brengen. De doelen van de grote verzekeraar waren niet de doelen waarop Agis gebouwd was. Mijn voorganger Eeke van der Veen heeft altijd veel energie gestoken in het sociale gezicht van Agis. Hij heeft mij daar mee besmet. Echter zoals gezegd; Agis was niet langer meer Agis. Ik ga al deze negatieve gevoelens achter mij laten.

Vanaf morgen heb ik echt tijd voor mijzelf, voor Hanny, voor mijn kinderen en voor mijn eigen omgeving. Zij zijn niets tekort gekomen, hoor. Nooit heb ik ze horen klagen. Het was gewoon zoals het was. En dat was altijd goed. Ik ga leuke dingen doen. Niet meer onder tijdsdruk werken. Niet meer dingen doen in opdracht van anderen. Niet meer om half zes opstaan. Geen lange werkweken meer maken. Echt weer onafhankelijk zijn. Vrij zijn. Ik ben zuinig geweest met mijn verdiende geld. Heb van jongs af aan gespaard. Hierdoor kan ik mijzelf het meest kostbare kado geven dat bestaat; niet meer hoeven werken. Ik ga weliswaar niets meer verdienen. Of misschien een beetje. Gelukkig ben ik, nee zijn wij gewend geraakt om geld niet direct uit geven. Natuurlijk kunnen we ons dit leven veroorloven omdat ik een goed inkomen heb gehad. Dat realiseer ik mij goed. Ik heb al besloten om mijn beschikbare tijd verder in te zetten voor onze samenleving. Ik zie mijzelf niet alle dagen onder een parasol zitten met een glas witte wijn. Dan zou ik alleen zitten wachten op mijn laatste ademteug. Hoe ik mijn tijd ga besteden? Daar heb ik nog niet over nagedacht. Daar neem ik een paar maanden tijd voor. Eerst twee weken met vakantie. Dan thuis mijn werkkamer opruimen. Oude administratie wegdoen. Eindelijk de boeken gaan lezen die nog ongelezen in de kast staan. Als doehetzelfde klusjes doen die zijn blijven liggen. En dat zijn er best veel. Kortom; ik ga mij niet vervelen. En ik ga zeker niet de wereld van zorgverzekeringen en zorgstelsel missen. Ik weet echter niet dat het helemaal anders gaat lopen.

Begin november nemen vijf organisaties contact met mij op. Het zijn twee ziekenhuizen, een belangenvereniging en twee grote adviesbureau's . Ik ken ze alle vijf. Ze zaten immers in mijn zakelijke netwerk. Ze nodigen mij allemaal uit voor

hetzelfde; “Kom eens langs om bij te praten”. Een beetje gekke vraag natuurlijk want ik ben slechts enkele weken weg bij Agis. Zoveel valt er dan nog niet bij te praten. Ach, het kan geen kwaad. En wie weet. Misschien helpt het mij om vast te stellen hoe ik mijn tijd verder ga besteden. Eind november spreek ik ze alle vijf. De gesprekken verlopen goed. Wel zitten er wat vreemd aandoende suggesties bij. “Nu je weg bent bij Agis, kun je natuurlijk vrijuit praten over hoe zorgverzekeraars werken”. Dat betekent dat ik voorheen niet vrijuit gesproken zou hebben. Nou dan kennen ze mij minder goed dan dat ik dacht. En dat ligt natuurlijk meer aan mij dan aan hen. Ik ben in het verleden vergeten om duidelijk te maken dat ik zonder voorbehoud sprak. Deze constatering is echter niet de meest opvallende uit de vijf gesprekken. Deze gesprekken eindigen allemaal met dezelfde vragen. Natuurlijk romantiseer ik het een beetje. Ik doe dat bewust voor de duidelijkheid. Het betreft vier vragen.

Vraag 1; “Is het mogelijk dat er een nieuwe zorgverzekeraar komt?”

Vraag 2: “Waar moet een nieuwe zorgverzekeraar aan voldoen om te mogen starten?”

Vraag 3: “Waarom komt er geen nieuwe zorgverzekeraar?”

Vraag 4: “Waar moet een nieuwe zorgverzekeraar aan voldoen om een kans van slagen te hebben?”

De eerste drie vragen zijn niet nieuw voor mij. Ik heb ze regelmatig langs zien komen. Ik kan ze dan ook zonder moeite beantwoorden.

Vraag 1 kan ik duidelijk beantwoorden: “Ja, dat is mogelijk. De zorgverzekeringswet beoogt niet alleen concurrentie tussen bestaande verzekeraars. De wet biedt ook de mogelijkheid voor nieuwe toetreders ”.

Op vraag 2 kan ik een helder antwoord geven: “Een nieuwe zorgverzekeraar moet van De Nederlandsche Bank (DNB) een vergunning verkrijgen om te mogen starten. Er wordt dan gekeken naar de hoeveelheid geld die de verzekeraar beschikbaar heeft. Ook wordt gekeken naar geschiktheid van personen. Ik weet dit omdat ooit bij de herstructurering van Agis gekeken is naar een compleet nieuwe start”

Vraag 3 is ietwat lastiger te beantwoorden. Ik kan het gelukkig goed onder woorden brengen; “Een nieuwe zorgverzekeraar moet de beschikking hebben over grote hoeveelheid eigen geld. Het winst potentieel bedraagt slechts 1 à 2 procent. Beleggers die dit kapitaal bij elkaar moeten brengen verwachten echter hogere rendementen. Daarnaast heeft de politiek een hele grote zeggenschap over de zorgverzekering. Beleggers willen niet afhankelijk zijn van de politiek. Ze zijn bang voor politieke willekeur”

Vraag 4 is echter een onverwachte. Bij het eerste gesprek sta ik een beetje met mijn mond vol tanden. Ik ben niet snel om een woord verlegen. Er komt een antwoord. Op weg naar huis overdenk ik mijn antwoord. Ik kom tot de conclusie dat het grootste deel hiervan flauwekul was. Slechts een klein deel van het antwoord is volgens mij juist. Bij de tweede keer dat deze vraag gesteld wordt herinner ik mij het antwoord van de eerste keer. Ik heb er al iets over nagedacht en geef een beter antwoord. Echter, dit antwoord is nog steeds niet goed. Pas na de vijfde keer kan ik de vraag goed beantwoorden. Dit betreft alleen de voorwaarden. “Een nieuwe zorgverzekeraar heeft een kans van slagen als deze zich duidelijk weet te onderscheiden van de huidige zorgverzekeraars, een nieuwe manier van kapitaal vergaren weet te vinden en verzekerden weet te binden. Dit laatste is misschien wel de meest belangrijke. Net als banken en gewone verzekeraars worden

zorgverzekeraars niet vertrouwd. Het negatieve beeld van de financiële markten treft ook zorgverzekeraars”. Ik heb echter nog geen enkel besef over hoe dat te bereiken zou zijn.

Het is begin december 2010. Ik ben twee maanden weg bij Agis. Ik had mij zo voorgenomen om de wereld van zorgverzekeringen achter mij te laten. Ik betrap mij erop dat ik onbewust aan het nadenken ben geslagen. Waarom worden deze vragen gesteld en waarom nu? Het roept bij mij nieuwe vragen op. Waarom krijg ik deze vragen? Heb ik iets gemist in de afgelopen jaren? Dat maakt mij onrustig. Ik zoek contact met een paar oud-medewerkers. Met hen heb ik voor grote vuren gestaan. Gezamenlijk hebben we destijds goede oplossingen weten te vinden. Tegen de kerst krijg ik het voor mij zelf op een rijtje. Klaarblijkelijk vindt men dat ik in staat ben om anders te denken. Dat ik nieuwe mogelijkheden weet te bedenken. Nog belangrijker; ik ontdek iets zelf. Ik ben de afgelopen jaren bij Agis bezig geweest om problemen op te lossen. Om de organisatie naar behoren te laten functioneren. Daarbij ben ik vergeten om naar de klant te kijken, de verzekerden. Ben vergeten om naar hen te luisteren. Ik heb de steeds toenemende onrust onder hen volledig gemist. Een onrust die tot op de dag van vandaag groter wordt. En dat maakt mij onrustig.

De tijd rond kerst is voor mij altijd een moment van terugkijken en vooruitdenken geweest. Deze kerst is dat niet anders. Ik neem Hanny mee in mij gedachten om eens verder te gaan onderzoeken of een nieuwe zorgverzekeraar haalbaar is. Zij kent mij al heel lang. Zij stelt de eerste waarom-vraag. Misschien wel de meest belangrijke waarom-vraag voor mij van de afgelopen zeven jaar. “Waarom wil je gaan proberen een nieuwe zorgverzekeraar van de grond te krijgen?”. Meteen stelt ze een nog scherpere vraag: “Ga je dit doen als wraak

richting Achmea en je raad van commissarissen?”. Ik besef dat wraak een slecht argument is. Ik besef ook dat ik tijd ga besteden waardoor er minder tijd voor Hanny en alle anderen beschikbaar zal zijn. Ik weet dat Hanny mij hiermee niet zal confronteren. Niet alleen kent zij mij al lang. Dat is andersom natuurlijk ook zo.

Wij praten er veel over. Uiteindelijk neem ik het besluit om een stap verder te gaan. Een besluit dat verstrekkende gevolgen gaat hebben.

Het traject van de nieuwe zorgverzekeraar ANNO12 begint. Een traject waar een kernteam van vier personen presteert om een nieuwe zorgverzekeraar te starten. Iets wat vriend en vijand voor onmogelijk hield. Een traject waarin nieuwe wegen werden gevonden. Waarin relaties voor het leven werden gesmeed. Een traject waarin mijn en onze integriteit meerdere keren ter discussie werd gesteld door De Nederlandsche Bank (DNB). Waarin wij ons voor onmogelijke opgaven gesteld zagen. Een traject waarin wij dankzij onbaatzuchtige steun van een breder team van 15 personen alle giffbekers hebben leeggedronken. Het is ook een traject dat wij helaas niet tot een goed eind hebben weten te brengen. Waarin wij onszelf verwijten kunnen en mogen maken. Een traject dat voor het eerst in mijn leven heeft geleid tot het wakker worden omdat Hanny begin 2014 zachtjes huilend naast mij ligt. Op mijn vraag wat er aan de hand is komt de niets verhullende reactie: “Zo ken ik je niet Rob. Waarom blijf je maar doorgaan?”. De tweede waarom-vraag. Een jaar later tref ik mijzelf aan op de hartbewaking. Over de tweede waarom-vraag gaat dit boek zijdelings. Misschien ga ik het ANNO12 traject ooit nog eens beschrijven. Daar twijfel ik nog sterk over. Net zo als ik ooit twijfelde om deze teksten te schrijven.

Het traject van ANNO12 levert mij wel een duidelijk beeld op. Ik besef mij steeds beter dat de meeste Nederlanders ons zorgstelsel niet begrijpen. Dat instanties, zorgverzekeraars en journalisten niet duidelijk kunnen maken hoe de vork in de steel zit. Ik word regelmatig gevraagd door journalisten om een toelichting op een bepaald onderwerp. Ik doe mijn best om vragen van mensen te beantwoorden. Sinds eind 2016 heb ik de website zorgaspect.nl in de lucht. Hier tracht ik op heldere wijze tekst en uitleg te geven op vragen die onder de mensen leven.

Ik heb meer en meer kritiek. Niet op het zorgstelsel zelf. Vooral op de uitvoering en de uitleg. De ideeën die ANNO12 ontwikkelde blijken gelukkig niet te verdwijnen. Links en rechts beginnen ze mondjesmaat terug te komen. Ik zie de gigantische inspanningen van ANNO12 tot iets leiden. Maar misschien is het zo dat ik dat gewoon wil zien. Omdat ik er in geloof en blijf geloven.

Sinds het einde van ANNO12 – begin 2015- wordt ik regelmatig gevraagd om mijn ervaringen, inzichten en kennis te beschrijven. Ik heb dat steeds verre van mij gehouden. Waarom zou ik dat doen? De derde waarom-vraag! Zoals Hanny het verwoordde in een vraag: “Ben je op zoek naar erkenning?” Deze vraag stelde ze nadat in de zomer van 2017 ik gesproken had met Ab Klink. Op zijn verzoek hebben we gesproken over (on)nodige zorg. Een term die binnen ANNO12 veel gebruikt werd. Zinnige zorg zoals VGZ dat noemt. Een geanimeerd gesprek over het verleden, heden en toekomst. Over medische ontwikkelingen en betaalbaarheid. Over toegankelijkheid van zorg. Ook over verantwoordelijkheid van overheid, zorgverzekeraars, zorgverleners en verzekerden. Over duidelijkheid en verwachtingen. Zijn vraag: “Rob, waarom schrijf je geen boek over jouw ervaringen, inzichten en

meningen?” heeft mij echt aan het twijfelen gebracht. Als conclusie durf ik te stellen dat zonder Ab en Hanny de teksten er niet waren gekomen.